

平成27年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市楠ふれあいセンター（愛称：ゆめの木）
所在地	四日市市楠町北五味塚1452番地1
指定管理者	名称 社会福祉法人 徳寿会 代表者 理事長 伊藤 雄幸 住所 三重県四日市市天カ須賀四丁目7番25号
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、毎月の業務報告書、利用者アンケート、実地視察、連絡調整会議や運営協議会時におけるヒアリング、指定管理団体の財務諸表等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準や協定書等に示された項目ごとに、業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。</p>
担当部課（問合せ先）	市民文化部 市民生活課 TEL：059-354-8146 E-mail：shiminseikatsu@city.yokkaichi.mie.jp

■ モニタリングの総合コメント

本施設は「高齢者の健康と生きがいづくり」や「高齢者の知識や経験を活かしての次世代を担う子ども達の健全な育成」を目的に設置され、平成18年4月の開館当初から指定管理者制度を導入し、10年が経過しました。

有料、無料貸館の利用者数については、年々増加していますが、有料貸館の利用件数は減少しています。稼働率については、平成25年度の73.2%をピークに徐々に減少しており、平成27年度の66.44%まで減少しました。原因は定期的に利用しているサークルの高齢化による解散が続いていることが原因と考えられます。引き続き、開設当初から継続実施している事業については、参加者のニーズに合わせて、少しずつ事業内容の見直し等再検討を行い、定期的な利用の促進については、各事業参加者等のサークル設立に対する支援や、利用者のアンケートからニーズを把握し、稼働率の向上に努める必要があります。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

有料、無料施設共に利用者数が増加していますが、利用件数が昨年度より低下しているため、利用料収入が減少しました。今後は委託事業や自主事業の参加者がサークルを立ち上げられるための支援について、働きかけを行ってまいります。

また、利用率の向上に向けた取り組みとして、委託事業や自主事業の参加者に対する積極的なアンケート収集や、通常の利用者の声から把握し、利用率の向上に向けた様々な取組みを展開していくよう、サービス向上に努める創意工夫を求めてまいります。

合目的性・公平性・効果性

委託事業、自主事業において「ふれあいマイスター」を活用した事業を実施することで、施設の設置目的である、「高齢者の生きがいがづくりの拠点」「高齢者との交流を通じて次世代を担う子どもたちの健全な育成の場」に基づいた計画的な事業が実施されてきました。また施設運営においては、適切な貸館運営を実施することで公平・平等な運営がされていました。

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

施設の設置目的に基づいた、市依頼事業と自主事業が計画通りに実施されました。施設独自の人材バンクである、ふれあいマイスターの活用については、市依頼事業及び自主事業の両事業で活用され、平成27年度については、新たに3名の登録がありました。

また自主事業においては、親子のふれあいを目的とした事業や、介護予防を中心とした講座、利用者団体との協働による事業が実施され、未就学児から高齢者まで幅広い年齢層の市民からの参加がありました。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

施設の運営については、管理者を中心に適切な運営がなされました。重要な点検項目である、足湯及びリラックスマールの機器点検についても、管理マニュアルに基づいた適切な管理が計画的に行われました。また、職員の研修を定期的に行い、夕方の夜間担当の職員との交代時にミーティングを行い、適切な引継ぎを実施するなど、サービス向上に向けた職員の資質向上にも努めていました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

利用料金、教室の材料費等の各種収入金や施設維持管理費等の支出については適正に処理されており、経理関係書類や施設の保守点検等に関する書類も整理されていました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

例年実施している、隣接する楠保健福祉センターと合同での消火・避難訓練が「緊急事態発生時マニュアル」に基づき、実施されました。平成27年度については、南消防署への通報訓練、水消火器を使った消火訓練、施設利用者の参加協力を得て実施した避難誘導訓練を実施しました。

個人情報保護については、個人情報保護規程を遵守し、職場研修や朝礼等の場で随時職員に周知を行い、漏洩・紛失等の防止を図るための適正な管理がなされていました。

社会性（環境、障がい者や高齢者等への配慮）

ユニバーサルデザインに基づいて設計された施設であるため、施設内各所においてバリアフリー化されており、障がい者や高齢者のみならず、妊婦や乳幼児連れの親子にも使いやすい施設となっております。

環境面においては、太陽光や風力など自然エネルギーを利用した屋外照明や雨水を利用した貯留設備を設置しており、節電・節水に努めております。館内の清掃についても行き届いており、利用者のアンケート結果からも評価をいただいております。

経済性

収入については、サークル団体の高齢化等による解散の影響により、昨年度より減少しました。また支出については、人件費及び租税公課費の増加により、収支において昨年度より減少しました。今後は、収入増につなげるための貸館運営や、施設のPRを行いながら施設運営を行う必要があります。

経営の健全性

指定管理者から提出された決算報告書の貸借対照表及び資金収支計算書等を分析した結果、経営状態は健全であり、問題無いと判断しました。

障害者雇用に対する取組み

障害者雇用率が1.32%であり、昨年度から0.02%上昇しましたが、法定雇用率である2.0%を下回っており、引き続き雇用について、働きかけます。

施設概要調書

平成27年度

1. 施設の概要

施設名	四日市市楠ふれあいセンター		所管課：市民生活課
所在地	四日市市楠町北五味塚1452番地1		設置年月：平成18年4月
設置目的	四日市市楠ふれあいセンター（愛称：ゆめの木）は、高齢者が健康を維持し、地域社会の新たな担い手として生きがいを見つけるための活動・交流の拠点であり、また、高齢者がこれまでに培った知識や経験を活かして、次世代を担う子ども達の健全な育成を行う施設として設置された。		
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市楠ふれあいセンター条例及び施行規則		
施設の概要	敷地面積 (㎡)	4, 147. 10㎡	
	床面積 (㎡)	1, 102. 16㎡	
設備の概要	<p>多目的室 (196.80㎡ 収容人数：120人程度) 創作室 (51.00㎡ 収容人数：24人程度) 談話室 (91.84㎡ 収容人数：40人程度) ふれあい室 (91.84㎡ 収容人数：40人程度) 足湯 (51.00㎡ 収容人数：15人程度)・・・無料 リラックスルーム (51.00㎡ 収容人数：10人程度)・・・無料 駐車場 (一般車62区画・車椅子用2区画) ふれあい広場 (404.80㎡ 健康遊具8点) 自転車置き場 (10.59㎡ 8台程度)</p>		
事業概要	<p>豊富な経験、知識、技能を持つ高齢者に、様々の教室やセミナーで活躍してもらうため、「ふれあいマイスター」として登録・育成する事業を中心に、高齢者の生きがいづくりや高齢者とのふれあいを通して次世代育成を目指す事業を実施した。</p> <p>主な実施事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「ふれあいマイスター」登録管理・育成事業 ○「ふれあいマイスター」活用事業(一部各種セミナー事業においても実施) <ul style="list-style-type: none"> 室内スポーツ教室・・・卓球 室内スポーツイベント・・・卓球、カローリング、ダーツ、輪投げ 昔のちえぶくろ(ものづくり)教室・・・お菓子づくり、タイルアート小物づくり等 ○各種セミナー・・・生きがいづくり、子育て・育児、健康体操、親子で折り紙、太極拳映画鑑賞会、大型遊具遊び(未就学児童対象) ○高齢者教室・・・絵手紙、伊勢型紙、そば打ち、気功、ニット、レザークラフト、体操 ○ゆめの木教室・・・育児・育児(妊婦)相談、親子教室、絵本のよみかかせ、ふれあい教室ベビーマッサージとファーストサイン、知っ得教室 ○四季のイベント・・・夏のイベント、秋のイベント、冬のイベント、春のイベント ○ゆめの木ふれあいコンサート・・・施設利用団体によるコンサート ○室内文化イベント・・・各種教室の創作作品の発表、ふれあいマイスター作品展示 		

2. 運営状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	348日	348日	計画通り
開館時間	8:30~21:30	8:30~21:30	計画通り

3. 利用実績

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	—	61,831人/年間	—
平均利用率	平均	177.7人/日	—

4. 事業収支

(単位：円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
事業収入	貸室利用料金収入	1,974,000	1,877,630	△ 96,370
	冷暖房設備利用料金収	320,000	338,700	18,700
	付属設備利用料金収入	16,000	2,700	△ 13,300
指定管理料	指定管理料	16,576,000	16,576,000	0
自主事業収入	受講料・材料費等収入	90,000	111,300	21,300
	その他	36,000	27,423	△ 8,577
収入計		19,012,000	18,933,753	△ 78,247
人件費		9,235,000	9,822,106	587,106
管理費		8,547,000	6,978,252	△ 1,568,748
消耗品費		461,000	281,090	△ 179,910
燃料費		200,000	59,462	△ 140,538
印刷製本費		0	12,960	12,960
光熱水費		4,283,000	3,195,358	△ 1,087,642
修繕料		732,000	407,268	△ 324,732
通信運搬費		207,000	196,914	△ 10,086
広告料		0	0	0
手数料		42,000	85,744	43,744
保険料		85,000	84,384	△ 616
委託料		1,814,000	1,613,848	△ 200,152
賃借料		261,000	251,033	△ 9,967
租税公課		462,000	790,191	328,191
その他		0	0	0
事業費（ソフト事業等）		1,220,000	744,075	△ 475,925
一般管理費		10,000	11,975	1,975
支出計		19,012,000	17,556,408	△ 1,455,592
収 支		0	1,377,345	1,377,345

平成27年度 四日市市楠ふれあいセンター 運営状況 チェックシート

1. 運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	施設自体 348日	施設自体 348日	計画通り	計画通り適正に執行された	適
	多目的室 348日	多目的室 348日	計画通り		
	創作室 348日	創作室 348日	計画通り		
	談話室 348日	談話室 348日	計画通り		
	ふれあい室 348日	ふれあい室 348日	計画通り		
	足湯 348日	足湯 348日	計画通り		
	リラク্সルーム 348日	リラク্সルーム 348日	計画通り		
開館時間	8:30～21:30	8:30～21:30	計画通り		
事業開催	30事業 206回	31事業 204回	1事業増 2回減	計画よりも1事業増やしたが、講師の都合により別の事業で回数が減った	適

2. 利用実績

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
延べ利用者数	個人利用者数 H26実績 (23,786人) 以上	25,171人/年間	1,385人増	各項目において、昨年度実績を上回ることができた。	適	
	貸室利用者数 H26実績 (34,120人) 以上	36,660人/年間	2,540人増			
	市依頼事業参加者数 H26実績 (352人) 以上	367人/年間	15人増			
	自主事業参加者数 H26実績 (3,271人) 以上	3,807人/年間	536人増			
利用参加者実績 (市依頼事業)	ふれあいマイスター登録管理 H26実績 0人 随時受付	随時受付1回 3人	3人増	ふれあいマイスターの登録者が新たに3名増え、30名になり活用事業の幅が広がった。	適	
	ふれあいマイスター 室内スポーツイベント	4回 87人	計画通り			
	室内スポーツ教室	12回 213人	計画通り			
	昔のちえぶくろ (ものづくり) 教室	6回 59人	計画通り			
利用参加者実績 (自主事業)	ふれあいマイスター育成事業	1回 8人	計画通り	講師の都合により若干講座の回数が減ったが、概ね計画通りに進められた。また、指定管理者のノウハウを生かした、乳幼児を対象とした事業を今年度新たに取り入れ、参加者からも好評であった。	適	
	セミナー	生きがいづくり	8回 127人			計画通り
		子育て・育児セミナー	3回 119人			計画通り
		健康体操 (家庭でできる指、足、脳)	12回 430人			計画通り
		親子で楽しめる折り紙	3回 14人			計画通り
		太極拳	5回 44人			計画通り
		映画鑑賞会	4回 147人			計画通り
		大型遊具による多目的室開放	6回 277人			計画通り
	高齢者教室	絵手紙教室	12回 141人			計画通り
		伊勢型紙教室	12回 136人			計画通り
		そば打ち教室	12回 224人			計画通り
		高齢者のための気功教室	10回 93人			計画通り
		ニット教室	12回 130人			計画通り
		レザークラフト教室	12回 91人			計画通り
		若返り体操教室	12回 176人			計画通り
	ゆめの木教室	子育て育児・妊婦相談	24回 31人			計画通り
		よみきかせ	10回 175人			計画通り
		親子教室	3回 26人			計画通り
		ベビーマッサージと ファーストサイン教室	3回 100人			計画通り H27新規事業
		介護で知って得教室	4回 74人			計画通り
	四季のイベント	ふれあい教室	8回 151人			2回増
		夏祭り	1回 160人			計画通り
		秋祭り	1回 270人			計画通り
クリスマス会		1回 231人	計画通り			
春祭り		1回 170人	計画通り			
室内文化イベント	1回 2週間	計画通り				
ゆめの木ふれあいコンサート	—	1回 270人	追加実施			
貸室利用率 (有料貸館)	H25年度実績 70.27%	66.44%	3.83%減	前年度を3.83%下回った。サークル利用者の高齢化に伴い、利用団体が解散したことが大きく、利用者の増加に向けて、サービスの向上などの取組みを進めていく。	適	

3. 事業収支

項目		実施計画	実施内容	計画対比	適否等検証	適否		
事業収入	貸室利用料金収入	1,974,000	1,877,630	△ 96,370	サークル利用者の高齢化に伴う団体の解散等の影響により、前年度貸室利用率を3.83%下回った。引き続き利用率の改善に向けて、自主事業等の活性化等により積極的な施設PRを行うとともに、サービス向上に努める。	適		
	冷暖房設備利用料金収入	320,000	338,700	18,700				
	付属設備利用料金収入	16,000	2,700	△ 13,300				
指定管理料	指定管理料	16,576,000	16,576,000	0				
自主事業収入	受講料・材料費等収入	90,000	111,300	21,300				
	その他	36,000	27,423	△ 8,577				
収入計		19,012,000	18,933,753	△ 78,247				
人件費		9,235,000	9,822,106	587,106			勤務体制；正職2人、臨時1人、パート6人（うち夜間勤務4人・清掃2人）	
管理費		8,547,000	6,978,252	△ 1,568,748				
消耗品費		461,000	281,090	△ 179,910			管理費については、光熱水費が昨年度よりも、低額であったため、支出が抑えられた。	
燃料費		200,000	59,462	△ 140,538				
印刷製本費		0	12,960	12,960	人件費については、最低賃金の改定により給与分が増額となったこと等が影響したため、予算を上回った。			
光熱水費		4,283,000	3,195,358	△ 1,087,642				
修繕料		732,000	407,268	△ 324,732	租税公課費については、平成26年4月から消費税の増税により、平成26年度消費税額確定分の支払時期を平成27年6月分に計上したため、増加した。			
通信運搬費		207,000	196,914	△ 10,086				
広告料		0	0	0				
手数料		42,000	85,744	43,744				
保険料		85,000	84,384	△ 616				
委託料		1,814,000	1,613,848	△ 200,152				
賃借料		261,000	251,033	△ 9,967				
租税公課		462,000	790,191	328,191				
その他		0	0	0				
事業費（ソフト事業等）		1,220,000	756,050	△ 463,950				
一般管理費		10,000	0	△ 10,000				
支出計		19,012,000	17,556,408	△ 1,455,592				
収支		0	1,377,345	1,377,345				

総合コメント

施設利用者数については、年々増加しており、引き続き多くの市民に利用してもらえよう、施設のPRやサービスの向上に努めるよう働きかけます。

貸館件数及び利用率については、昨年度よりも減少（平成26年度：70.27%→平成27年度：66.44% 3.83%の減）しており、原因については、定期的な利用があったサークル利用者の高齢化によるグループの解散が原因と考えられ、平成27年度については4団体が高齢化を理由に解散しました。今後は、事業参加者から積極的なアンケート収集を行うことでニーズを把握し、サービスの向上に努めます。また、現在実施しているソフト事業参加者からサークル活動が立ち上がっていくように働きかけていきます。併せて施設や事業のPR活動も引き続き行っていきます。

平成27年度 四日市市楠ふれあいセンター 運営状況 チェックシート①-2

項目		事業分析	適否判断
利用実績		<p>○利用者数の実績については、平成26年度延べ利用者数に対し、平成27年度延べ利用者数が3,925人増加しました。足湯、リラックスルームの機器利用者、ふれあい室の個人利用者が年々増加しており、施設の知名度の上昇とリピーターの増加が要因と考えられます。また、貸館利用件数については、昨年度と比較して減少しているものの、近年人数の多い団体の利用が増えており、これも利用者数増加の要因と考えられます。</p> <p>○市依頼事業の実績については、昨年度と同程度でしたが、自主事業については、昨年度より536人増加しました。引き続きアンケート等により参加者からのニーズを把握しながら、各事業を進めてまいります。</p> <p>○貸室利用率については、昨年度より3.83%減少しました。原因としては、定期的な利用のあるサークル団体の構成員の高齢化による解散が影響していると考えられます。</p>	適
事業 収支	収入	<p>サークル団体の高齢化に伴う団体の解散が原因と考えられる貸室利用率の低下に伴い、貸館収入も平成26年度の2,451,730円に対し、平成27年度は2,219,030円と232,700円減少しました。</p>	適
	支出	<p>○人件費の増加については、①平成27年4月より常勤の臨時職員が健康保険及び厚生年金に加入したため、事業主負担が増加したこと、②最低賃金の(753円→771円)上昇に伴い、給料改定による給与が増加したこと、③平成27年9月にセンター長の交代に伴い交通費を支給する必要が生じたため、差が生じました。</p> <p>○平成26年4月からの消費税の増税により、平成26年度消費税額確定分の支払時期を平成27年6月分に計上したため、差が生じました。</p> <p>○平成27年度においては、光熱水費が安価であったため、予算額を大きく下回りました。</p>	適

平成27年度 四日市市楠ふれあいセンター 業務の履行状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	書類確認	協定書に基づき明確になっている。変更についても速やかに届出されていた	適
	人員配置体制	所定の時間帯に規定された人員が配置されていたか	書類確認	適切に配置されている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	書類確認	遅滞なく速やかに提出されていた	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書類確認	協定書で定められた期日までに提出されている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書類確認	協定書で定められた期日までに提出されている	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認	協定書で定められた期日までに提出されている	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	実地確認	連絡調整会議及び毎月の報告書提出時など、随時情報共有を行っている	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	書類確認	適切に実施されている	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	書類確認	適切に実施されている	適
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	書類確認	適切に実施されている	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書類確認	加入保険証書写しの提出あり	適
	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	実地確認及び書類確認	適切に実施されている。	適
		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	書類確認	電話連絡により速やかに報告があり、現場対応も適切であった。対応の経緯についても口頭による説明と書面による報告があった。	適
事故等の報告書が提出されたか		書類確認	後日口頭による説明と書面による報告あり。	適	
目的外使用	目的外使用許可の申請を行ったか	書類確認	市（所管課）対応	適	
建築物保守管理	点検・保守・修理	点検・保守・修理は確実に実行されているか	書類確認	月次報告書及び点検報告書で確認	適
設備保守管理	点検・保守・修理	点検・保守・修理は確実に実行されているか	書類確認		適
備品・什器等保守管理	点検・保守・修理	点検・保守・修理は確実に実行されているか	書類確認		適
外構施設保守管理業務	点検・保守・修理	点検・保守・修理は確実に実行されているか	書類確認		適
ごみ処理、衛生管理業務	ごみ処理、衛生管理	ごみ処理、衛生管理は確実に実行されているか	実地確認	ごみは指定管理者の系列である「みのりの里」にてまとめて処理	適
ふれあいマイスター登録管理	ふれあいマイスター登録管理	ふれあいマイスターの登録・管理に関する書類は整備、保管されているか	書類確認	鍵のあるロッカーで保管	適
施設利用案内	施設及び行事開催の案内	パンフレット類は整備されているか また、広報等を活用して広く周知しているか	実地確認	施設については、カラーのパンフレットを整備し、イベント案内については、地区広報や市広報、地域団体の運営するホームページを活用して周知を行っている	適
職員研修	職員研修	相談、指導等に関する職員向け研修を実施しているか	実地確認	午後5時15分～30分の申し送り時間を活用している	適
消火・避難訓練	消火・避難訓練	災害等の緊急時に備えて、避難訓練は行われたか	実地確認及び書類確認	平成27年7月（消火・避難訓練）、隣接の楠保健福祉センターと合同開催、南消防署立会い平成28年1月実施（避難・消火避難訓練）	適
施設運営	各会の組織、開催等	運営協議会の組織・開催、連絡協議会の開催、常日頃の連絡等は行われたか	書類確認	運営協議会は平成27年7月、平成28年2月の2回開催 連絡調整会議は随時開催 月1回の立ち入り調査	適

総合コメント

法令等を遵守するとともに、指定管理者協定書等に基づき、事業計画等に沿って適正に運営されていました。各計画書及び報告書等についても期限までに提出されており、職員の配置及び施設の設備保守等についても適切に履行されていました。届出書類の提出及び経理簿、重要書類等の保管についても、適正に処理されていました。また、火災時や災害時を想定し、隣接する楠保健福祉センターと合同で訓練が実施されていました。

平成27年度 四日市市桶ふれあいセンター 自主事業の実施状況 チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否	
セミナー	生きがいづくり	5月・6月・7月・9月・10月・11月・1月・2月 第2水曜日 計8回	5月13日(15名参加) 6月10日(20名参加) 7月8日(20名参加) 9月19日(13名参加) 10月14日(16名参加) 11月11日(20名参加) 1月13日(10名参加) 2月10日(13名参加) 計127名参加	介護予防事業を中心とした内容で、当初計画通り実施された	適
	子育て、育児セミナー	6月・8月・10月の 第3水曜日 計3回	6月17日(37名参加) 8月22日(26名参加) 1月21日(56名参加) 計119名参加	実施月の変更はあったが、概ね計画通り実施された	適
	健康体操 (家庭でできる指、足、脳等)	毎月の第1土曜日 計12回	4月4日(28名参加) 5月2日(43名参加) 6月6日(45名参加) 7月4日(32名参加) 8月1日(27名参加) 9月5日(40名参加) 10月3日(32名参加) 11月7日(35名参加) 12月5日(37名参加) 1月9日(36名参加) 2月6日(37名参加) 3月5日(38名参加) 計430名参加	当初計画通り実施された	適
	親子で折り紙	7月・11月・2月 第3土曜 計3回	7月11日(8名参加) 11月21日(6名参加) 計14名参加	講師の体調不良のため1回減ったが概ね計画通り実施された	適
	太極拳	奇数月の第4火曜日 計6回	5月26日(12名参加) 7月28日(8名参加) 9月22日(9名参加) 11月24日(7名参加) 1月26日(8名参加) 計44名参加	講師の体調不良のため1回減ったが概ね計画通り実施された	適
	映画鑑賞会	6月・8月・10月 2月 第3土曜日 計4回	6月20日(35名参加) 8月22日(26名参加) 10月17日(35名参加) 3月9日(51名参加) 計147名参加	実施月の変更以外は計画通り実施された	適
	大型遊具による 多目的室開放	奇数月の第3木曜日 計6回	5月21日(56名参加) 7月16日(30名参加) 9月17日(48名参加) 11月19日(40名参加) 1月21日(56名参加) 3月17日(47名参加) 計277名参加	当初計画通り実施された	適
高齢者教室	絵手紙教室	毎月第2水曜日 計12回	4月8日(11名参加) 5月13日(13名参加) 6月10日(13名参加) 7月8日(11名参加) 8月12日(12名参加) 9月9日(13名参加) 10月14日(12名参加) 11月11日(12名参加) 12月9日(13名参加) 1月13日(13名参加) 2月10日(11名参加) 3月9日(9名参加) 計143名参加	当初計画通り実施された	適
	伊勢型紙教室	毎月第3火曜日 計12回	4月21日(11名参加) 5月19日(11名参加) 6月16日(13名参加) 7月21日(10名参加) 8月18日(10名参加) 9月15日(11名参加) 10月20日(11名参加) 11月17日(11名参加) 12月15日(12名参加) 1月19日(19名参加) 2月16日(12名参加) 3月15日(12名参加) 計143名参加	日程の変更以外は計画通り実施された	適
	そば打ち教室	毎月第4木曜日 計12回	4月23日(20名参加) 5月28日(20名参加) 6月25日(21名参加) 7月23日(20名参加) 8月27日(18名参加) 9月24日(15名参加) 10月22日(19名参加) 11月26日(18名参加) 12月24日(18名参加) 1月28日(19名参加) 2月25日(18名参加) 3月24日(18名参加) 計224名参加	当初計画通り実施された	適
高齢者教室	気功教室	毎月第4火曜日 計12回	4月28日(13名参加) 5月26日(12名参加) 6月23日(10名参加) 7月28日(8名参加) 8月25日(8名参加) 9月22日(9名参加) 10月27日(11名参加) 11月24日(7名参加) 12月22日(7名参加) 1月26日(8名参加) 計93名参加	講師の体調不良のため2回減ったが概ね計画通り実施された	適
	ニット教室	毎月第3木曜日 計12回	4月16日(13名参加) 5月21日(11名参加) 6月18日(9名参加) 7月16日(7名参加) 8月20日(10名参加) 9月17日(11名参加) 10月15日(11名参加) 11月19日(12名参加) 12月17日(11名参加) 1月21日(13名参加) 2月18日(11名参加) 3月17日(11名参加) 計130名参加	当初計画通り実施された	適

項目		実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
高齢者教室	レザークラフト教室	毎月第1木曜日 (午前)計12回	4月 2日 (8名参加) 5月 7日 (8名参加) 6月 4日 (8名参加) 7月 2日 (7名参加) 8月 6日 (8名参加) 9月 3日 (8名参加) 10月 1日 (7名参加) 11月 5日 (8名参加) 12月 3日 (7名参加) 1月 7日 (8名参加) 2月 4日 (6名参加) 3月 3日 (8名参加) 計91名参加	当初計画通り実施された	適
	若返り体操教室	毎月第2火曜日 (午前)計12回	4月 14日 (19名参加) 5月 12日 (17名参加) 6月 9日 (17名参加) 7月 14日 (16名参加) 8月 11日 (15名参加) 9月 8日 (11名参加) 10月 20日 (14名参加) 11月 10日 (15名参加) 12月 8日 (14名参加) 1月 19日 (13名参加) 2月 9日 (14名参加) 3月 8日 (11名参加) 計176名参加	当初計画通り実施された	適
ゆめの木教室	育児・妊婦相談	毎月第1・3水曜日 計24回	4月 1日 (0名参加)・15日 (2名参加) 5月 13日 (2名参加)・20日 (1名参加) 6月 3日 (0名参加)・17日 (3名参加) 7月 1日 (2名参加)・20日 (2名参加) 8月 5日 (2名参加)・19日 (0名参加) 9月 2日 (2名参加)・17日 (1名参加) 10月 7日 (2名参加)・31日 (0名参加) 11月 4日 (2名参加)・18日 (2名参加) 12月 2日 (2名参加)・19日 (0名参加) 1月 6日 (1名参加)・20日 (2名参加) 2月 17日 (1名参加) 3月 2日 (2名参加)・(2回目 0名参加) 3月 20日 (0名参加) 計 31名参加	日程の変更以外は計画通り実施された	適
	よみきかせ	月1回 10月・12月除く	4月 1日 (25名参加)・15日 (25名参加) 5月 13日 (9名参加) 6月 17日 (35名参加) 7月 1日 (10名参加) 8月 5日 (30名参加) 9月 2日 (6名参加) 11月 4日 (13名参加) 1月 6日 (12名参加) 2月 17日 (6名参加) 3月 2日 (4名参加) 計 175名参加	当初計画通り実施された	適
	親子教室	5月・10月・12月の 第1水曜日 計3回	5月 3日 (10名参加)・20日 (10名参加) 12月 2日 (6名参加) 計26名参加	日程の変更以外は計画通り実施された	適
	ベビーマッサージと ファーストサイン教室	4月・6月・8月の第 1又は第3水曜日 計3回	4月 1日 (35名参加) 6月 17日 (35名参加) 8月 5日 (30名参加) 計100名参加	当初計画通り実施された	適
	介護で知っ得教室	7月・11月・2月・ 3月 第1又は第3水曜日 計4回	7月 1日 (35名参加) 11月 18日 (17名参加) 2月 17日 (7名参加) 3月 2日 (15名参加) 計74名参加	当初計画通り実施された	適
	ふれあい教室	5月・6月・8月・9 月(2回)・11月・1 月(2回)の第1又は第 3水曜日 計8回	6月 3日 (10名参加) 8月 19日 (67名参加) 9月 2日 (14名参加)・17日 (15名参加) 10月 7日 (14名参加) 11月 4日 (8名参加) 1月 20日 (14名参加) 3月 2日 (9名参加) 計151名参加	日程の変更以外は計画通り実施された	適
四季のイベント	夏まつり	夏1回(7月20日)	「夏祭り」 160名参加	当初計画通り実施された	適
	ハロウィン祭	秋1回(10月31日)	「ハロウィン祭」 270名参加	当初計画通り実施された	適
	クリスマス会	冬1回(12月19日)	「クリスマス会」 231名参加	当初計画通り実施された	適
	ゆめの木祭	春1回(3月20日)	「春の調べ」 170名参加	当初計画通り実施された	適
室内文化イベント	3月第1日曜日から2 週間	3月 6日～19日 創作作品の作品展示	当初計画通り実施された	適	
ゆめの木ふれあいコンサート		9月27日 8団体によるコンサート 270名参加	当初の計画にはなく、追加で実施された	適	

総合コメント

事業内容については、昨年度参加者数が少なかった事業を廃止し、別の事業の開催回数を増やす等の対応をしました。参加者数については、昨年度から536人増加し、乳幼児を対象とした新事業を追加するなど、参加者の増加に努めました。今後も引き続き指定管理者のノウハウを生かした新たな事業に取組み、参加者の増加に努めるよう働きかけます。

平成27年度 四日市市桶ふれあいセンター 設備・備品の維持管理状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	実地確認	運営協議会（年2回 7月、1月開催）、連絡調整会議他（随時開催）、随時協議実施	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	書類確認	施設定期点検2回実施し、報告書提出	適
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	—	該当なし	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	—	該当なし	—
	修理	修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	—	該当なし	—
設備保守管理	点検保守	修繕工事は適切であったか	—	該当なし	—
		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	書類確認	月次報告書確認 速やかに実施されている	適
	不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	月次報告書確認 適切に実施されている	適	
修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	月次報告書確認 速やかに報告されている	適		
修理	修繕工事は適切であったか	書類確認	月次報告書確認 適切に実施されている	適	
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	書類確認	速やかに実施されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	月次報告書確認 適切に実施されている	適
	修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	速やかに実施されている	適	
修理	修繕工事は適切であったか	書類確認	速やかに実施されている	適	
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	実地確認 書類確認	口頭による報告後、書面による報告があり、適切に実施されていた	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	—	該当なし	—
	修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	実地確認 書類確認	口頭による報告後、書面による報告があり、適切に実施されていた	適	
修理	修繕工事は適切であったか	実地確認 書類確認	口頭による報告後、書面による報告があり、適切に実施されていた	適	

総合コメント

指定管理者の施設管理については、協定書等に基づき適切に実施されています。施設内の設備について、異常が発見され次第、修繕対応等を実施しています。また必要に応じて協議の場を持ち、適切な修繕等で対処しております。

平成27年度 四日市市楠ふれあいセンター サービスの質 チェックシート

参考資料（アンケート）

アンケート実施時期	アンケート実施方法
毎日（月単位で集計）	利用者アンケート（H27年4月1日～H28年3月31日）

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等（問題点、改善事項）	適否
運営業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか	実地確認	スムーズに運営されている	適
		許可証は速やかに発行されたか	実地確認	遅滞なく発行されている	適
	施設利用案内	パンフレット類は整備されているか	実地確認	受付窓口のカウンターにカラーパンフレットが整備されている	適
		広報等を活用して広く周知しているか	実地確認	楠地区市民センター発行の「広報くす」や広報よっかいち下旬号にイベント等の案内を掲載し、広く募集を行っている。また、楠地区の地域団体が運営しているホームページ「楠まちづくりコミュニティ」に募集案内やイベントの様子などを掲載し、広く周知を行っている。	適
	受付・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	アンケート	アンケート数は少なかったが、全て「良かった」の回答であった。	適
		利用者に対する指導は適切であったか	アンケート 実地確認	初めての利用者には、個別に施設全体を案内し、施設概要及び利用上の留意点など説明している	適
	運營業務	業務従業者は名札を着用しているか	実地確認	立寄りの都度確認 全員着用	適
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務（サービス面）	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	アンケート 実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認、適切に行われている。施設については、特に支障となるような問題は発生していない。	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地確認	立寄りの都度に随時確認、設備の故障については、早期発見早期対応を実施しており、適切に行われている	適
	清掃業務（サービス面）	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認、適切に行われている	適
		全体的（駐車場を含む）に、見た目清潔に保たれているか	アンケート 実地確認	現地確認実施、清潔に保たれており、アンケートでも好評を得ている。	適
	警備業務（サービス面）	避難経路には障害物がないか	実地確認	立入検査時に随時確認、適切に管理されている	適
	外構・植栽管理業務（サービス面）	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	実地確認	立入検査時に随時確認、適切に管理されている	適
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地確認	立入検査時に随時確認、適切に管理されている	適
		草刈りや除草はされているか	実地確認 報告書確認	立入検査時に随時確認、適切に管理されている	適
	環境衛生管理業務（サービス面）	快適に利用できる環境となっていたか	アンケート 実地確認	アンケート確認及び立寄りの都度にも随時確認、適切に管理されている	適
	ごみ処理、衛生管理業務（サービス面）	利用者の持ち込んだごみは必ず持ち帰るよう指導・実施されているか	実地確認	利用者のマナー向上にも努めており、連絡調整会議時確認、適切に行われている	適
備品管理業務（サービス面）	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認、適切に行われている	適	

総合コメント

アンケート結果から、利用に関する設問については、全ての回答において、「利用しやすかった」などの回答を得ており、利用者の満足度は高いと思われます。引き続き、利用しやすく、また利用したい施設運営を実施するように努めていきます。しかしアンケートの回答数が少ないため、次年度においては、積極的なアンケート収集を行うよう指導します。また、施設の設置から10年を経過し、徐々に設備等において修繕が必要な箇所が出てきていますが、適切な維持管理を実施しており、不具合を発見次第、協議を行い早急に対応しています。